

ALGEMENE VOORWAARDEN (VERSIE JULI 2018) Redworks B.V.

Gedeponeerd op 28 JUNI 2018 bij de Rechtbank Limburg,
locatie Maastricht onder nummer [19/2018AL] en te
raadplegen via onze website
(<http://www.redworks.nl/algemene-voorwaarden>).

Considerans

Op alle rechtsverhoudingen tussen de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Redworks B.V., statutair gevestigd te Nuth en kantoorhoudende te (6212 XN) Maastricht aan het adres Parkweg 24, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 14094660 (btw-nummer NL8179.45.003B01), hierna te noemen: 'Redworks', en haar wederpartijen, hierna te noemen: 'Cliënt', tezamen te noemen: 'Partijen', zijn deze algemene voorwaarden, hierna te noemen: 'Algemene Voorwaarden', van toepassing.

Een exemplaar van de Algemene Voorwaarden wordt ter hand gesteld bij het aangaan van de overeenkomst met Cliënt en wordt daarna op aanvraag van Cliënt kosteloos toegezonden.

Artikel 1 – Definities

1. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige algemene leveringsvoorwaarden.
2. **Authenticatie:** dit is een onderdeel van de beveiligingsarchitectuur, inhoudende de mogelijkheid om middels sleutels of wachtwoorden Cliënt te kunnen onderscheiden.
3. **Cliënt:** degene die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf met wie Redworks een Overeenkomst is aangegaan voor de levering van goederen en Diensten, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.
4. **Diensten:** door of namens Redworks aan Cliënten te verlenen (elektronische) communicatie-, ICT of andere daarmee samenhangende diensten.
5. **Infrastructuur:** het geheel van externe en interne bekabeling benodigd voor het leveren van Diensten door Redworks.
6. **Kredietlimiet:** de op basis van geschat gebruik vastgestelde limiet van gespreks- en verbruikskosten, waarop de Dienst voor wat betreft het uitgaande verkeer wordt geblokkeerd.
7. **Local Loop:** Infrastructuur van de wijkcentrale of 'pop' tot het aansluitadres.
8. **Netwerk:** het telecommunicatienetwerk of VoIP netwerk waarvan de Cliënt gebruik maakt.
9. **Noodwerkzaamheden:** werkzaamheden, die op het moment dat ze worden voorgesteld, nodig zijn om een bestaande omstandigheid te beëindigen, of om het ontstaan van omstandigheden te voorkomen, die kunnen leiden tot: 1) gevaar voor personen of eigendommen; 2) onderbreking van een Dienst die wordt geleverd door het netwerk, of door een netwerk dat door derden wordt gegenereerd; 3) aanzienlijke schade voor Redworks of derden.
10. **Overeenkomst:** de afspraken vastgelegd in een (bestel)formulier, document of op een andere wijze, op grond waarvan Redworks de daarin genoemde goederen en/of Diensten aan Cliënt levert.
11. **Serviceapparatuur:** alle hardware benodigd voor het verlenen van Diensten door Redworks.
12. **Service Order:** een service order is te vergelijken met een bestelbon.
13. **Telecommunicatienetwerk:** de door Redworks gebruikte, geëxploiteerde of in eigendom gehouden telecommunicatiesystemen.

14. **Verbruikskosten:** de kosten voor VoIP diensten of overige diensten op basis van verbruik, niet zijnde gesprekskosten.
15. **VoIP dienst:** een dienst die telefonie over een Internet Protocol netwerk mogelijk maakt.
16. **VoIP netwerk:** de door Redworks gebruikte, geëxploiteerde of in eigendom gehouden 'Points of Presence', netwerk 'hubs', en 'host' computers in verband met de levering van een VoIP dienst.

Artikel 2 – Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij Redworks goederen en/of Diensten van welke aard dan ook aan Cliënt levert. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Cliënt en/of derden wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen. Ondertekening of (stilzwijgende) acceptatie door Redworks van documenten van Cliënt en/of derden waarop zulke algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, geldt nimmer als aanvaarding daarvan.
2. Afwijkingen op- en aanvullingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
3. Indien enige bepaling of een deel van een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden in enig opzicht onwettig, ongeldig of niet afdwingbaar is of wordt, zullen de overige bepalingen of zal het geldige deel van de ongeldige bepaling volledig van kracht en afdwingbaar blijven, zonder enig gevolg voor de overige verplichtingen van Partijen. Voorts zal de onwettige, ongeldige of niet-afdwingbare bepaling worden geacht te zijn vervangen door een bepaling met zo veel mogelijk dezelfde juridische en commerciële strekking.

Artikel 3 – Aanbieding, aanvaarding en Overeenkomst

1. Alle aanbiedingen en andere uitingen gedaan door Redworks zijn vrijblijvend, tenzij anders overeengekomen door partijen. Redworks baseert haar aanbieding op aangeleverde gegevens van Cliënt. Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van deze gegevens en is verantwoordelijk voor het controleren van de door Redworks in haar aanbieding verwerkte gegevens van Cliënt. Indien een fout in de aanbieding berust op een fout in de door Cliënt aangeleverde gegevens dan wel een gebrek aan controle door Cliënt, komt deze voor rekening en risico van Cliënt.
2. Overeenkomsten alsmede wijzigingen daarvan en/of aanvullingen daarop komen tot stand (i) door en op de datum van ondertekening door beide partijen van een aanbieding van Redworks of enig ander document, (ii) op de datum van ontvangst van de schriftelijke bevestiging van Redworks dat de aanvraag of bestelling van Cliënt is geaccepteerd, (iii) wanneer Cliënt Redworks feitelijk in staat stelt met de uitvoering van de werkzaamheden aan te vangen of de Dienst te leveren.
3. Redworks is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden dan wel enige andere tussen partijen gesloten Overeenkomst te wijzigen. De wijzigingen treden vier weken na de bekendmaking of op een latere datum in de bekendmaking vermeld in werking.

Artikel 4 – Prijs en betaling

1. Alle prijzen en tarieven worden uitgedrukt in euro's (€) en zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere van overheidswege opgelegde heffingen. Reisuren, reis- en verblijfkosten, extra uren en andere aan de werkzaamheden en/of diensten gerelateerde bijzondere kosten zijn niet in de prijzen en tarieven inbegrepen en kunnen door Redworks apart in rekening worden gebracht.
2. Alle facturen c.q. vergoedingen worden van een Nederlandse zakelijke bankrekening geïncasseerd door middel van SEPA Incasso Bedrijven, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Cliënt is dan ook verplicht de door Redworks toegezonden SEPA machtiging te ondertekenen en retourneren alsmede de machtiging bij zijn/haar eigen bank te registreren en, indien nodig, daartoe een zakelijk bankrekening aan te vragen.

3. Eenmalig verschuldigde bedragen worden geïncasseerd binnen 8 dagen na factuurdatum.
4. Periodiek verschuldigde bedragen worden maandelijks bij vooruitbetaling geïncasseerd omstreeks de eerste week van iedere nieuwe maand.
5. Gesprekskosten en verbruikskosten worden maandelijks achteraf in rekening gebracht en geïncasseerd.
6. Diensten die slechts voor een gedeelte van een maand zijn geleverd, worden pro rata in rekening gebracht.
7. Redworks behoudt zich het recht voor om de facturatie frequentie van haar Diensten te wijzigen.
8. Bezwaren tegen gefactureerde bedragen dienen binnen 7 dagen na factuurdatum schriftelijk aan Redworks kenbaar te zijn gemaakt, bij gebreke waarvan de juistheid van de gefactureerde bedragen tussen partijen komt vast te staan. Voor de bepaling van de door Cliënt verschuldigde bedragen zijn de gegevens van Redworks beslissend, tenzij Cliënt aantoont dat deze gegevens niet juist zijn.
9. Cliënt is niet gerechtigd tot verrekening van enig bedrag, tot inhouding van enig bedrag of tot opschorting van de betaling om welke reden dan ook.
10. Indien Cliënt de verschuldigde bedragen niet binnen de voor hem geldende betalingstermijn voldoet, is Cliënt in verzuim zonder dat daartoe een ingebrekestelling nodig is. Alsdan is Redworks gerechtigd tot een maandelijks opeisbare rente van 8% per jaar dan wel de wettelijke handelsrente als bedoeld in artikel 6:119a en 6:120 van het Burgerlijk Wetboek en tot redelijke vergoeding van (buiten)gerechtelijke kosten en incassokosten. De buitengerechtelijke kosten zullen worden berekend volgens de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en het bijbehorende Besluit.
11. Redworks heeft de bevoegdheid om de overeengekomen gesprekskosten, verbruikskosten en overige kosten één keer per jaar te verhogen, na Cliënt daarvan minimaal 30 dagen van te voren op de hoogte te hebben gesteld. Cliënt heeft in geval van een prijsverhoging gebaseerd op dit artikel 4.11 uitsluitend het recht om de Overeenkomst kosteloos op te zeggen in de volgende gevallen: (i) indien de prijsverhoging betrekking heeft op een openbare elektronische communicatiedienst, of (ii) indien de prijsverhoging geen betrekking heeft op een openbare elektronische communicatiedienst en de prijsverhoging hoger is dan 5%.
12. Redworks is daarnaast per 1 juni van elk jaar gerechtigd de prijzen en tarieven te indexeren conform het prijsindexcijfer van het CBS voor de zakelijke dienstverlening over de voorgaande periode van 1 januari tot en met 31 december. Indien de CBS prijsindex in enig jaar negatief is, zal Redworks de dan geldende prijzen en tarieven niet aanpassen.
13. Redworks behoudt zich het recht voor om de kredietwaardigheid van een Cliënt te onderzoeken. Redworks is gerechtigd om van Cliënt zekerheden te vorderen in de vorm van een borgstelling, bankgarantie, waarborgsom of andere vorm van zekerheid als er gerede twijfel bestaat of Cliënt aan zijn/haar betalingsverplichtingen zal kunnen voldoen. Het bedrag waarvoor zekerheid gesteld dient te worden zal door Redworks worden bepaald, doch niet hoger zijn dan het bedrag dat de Cliënt over een periode van twaalf maanden aan Redworks verschuldigd zal zijn ter zake van de overeengekomen goederen en/of Diensten. Over de waarborgsom wordt geen rente vergoed.
14. Bij het porteren van telefoonnummers naar een andere aanbieder worden door Redworks administratiekosten berekend. Een

overzicht van deze prijslijst is te raadplegen op de website van Redworks. Nummerportering vindt niet eerder plaats dan na rechtsgeldige beëindiging van de Overeenkomst.

Artikel 5 – (Leverings)termijnen, verzuim en risico

1. Levering van goederen en/of Diensten door Redworks geschiedt in Nederland met uitdrukkelijke uitsluiting van ander Nederlands grondgebied, zoals de Nederlandse Antillen.
2. Alle door Redworks genoemde (leverings)termijn zijn indicatief en nimmer aan te merken als fatale termijnen. De enkele overschrijding van een (leverings)termijn brengt Redworks niet in verzuim. Verzuim van Redworks treedt pas in nadat Cliënt Redworks schriftelijk in gebreke heeft gesteld en daarbij een redelijke termijn voor nakoming heeft gesteld en Redworks niet binnen die redelijke termijn nakomt. Redworks heeft voldaan aan de leveringsplicht door aanbidding van de goederen aan Cliënt op het door Cliënt aangegeven adres, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Het rapport van de vervoerder, inhoudende een weigering van acceptatie, geldt als bewijs van aanbod tot levering. In dat geval komen retourzending, opslagkosten alsmede het risico van beschadiging of teloorgaan van goederen voor rekening van Cliënt.
3. Het risico voor tenietgaan, verlies, diefstal of achteruitgang van een zaak gaat over op Cliënt op het moment van aflevering.

Artikel 6 – Uitvoering van de Overeenkomst

1. Uitvoering van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende werkzaamheden, behoudens Noodwerkzaamheden, door Redworks vindt alleen plaats gedurende een 40-urige werkweek, zulks tijdens normale kantooruren, tussen 09.00 uur en 17.00 uur, en werkdagen (maandag tot en met vrijdag), niet zijnde feestdagen. Voor uitvoering van werkzaamheden buiten de voormelde momenten, geldt een voor dat geval nader te bepalen toeslag, welke is te raadplegen op de website van Redworks.
 2. Kennisgevingen die uit hoofde van de uitvoering van de Overeenkomst moeten worden gedaan of afgegeven, dienen schriftelijk te worden verzonden, te weten per aangetekende post, per fax of per e-mail.
 3. Om gebruik te kunnen maken van een bepaalde Dienst is authenticatie nodig. Redworks verschaft deze aan Cliënt middels een individuele loginnaam en wachtwoord. Cliënt dient ervoor zorg te dragen dat diefstal en misbruik van de loginnaam en wachtwoord wordt voorkomen. Cliënt dient de ontvangst van het wachtwoord schriftelijk te bevestigen aan Redworks. Cliënt mag de wachtwoorden niet via derden of via onveilige elektronische berichten doorgeven. Indien Cliënt in strijd met deze verplichting handelt, behoudt Redworks zich het recht voor haar verplichtingen jegens Cliënt op te schorten, zonder hiervoor tot enige schadevergoeding gehouden te zijn. Cliënt vrijwaart Redworks van mogelijke aanspraken van derden wegens het handelen van Cliënt in strijd met dit artikel.
- Verplichtingen Cliënt
4. Cliënt verplicht zich ertoe de Overeenkomst met Redworks uit te voeren en na te leven.
 5. Cliënt garandeert dat de Diensten alleen worden afgenomen en gebruikt voor zakelijke doeleinden. Cliënt dient te allen tijde een actieve Kamer van Koophandel inschrijving te hebben, met een vestigingsadres in Nederland.
 6. Indien Cliënt bestaat uit meerdere natuurlijke personen, die al dan niet via een door hen bestuurde rechtspersoon, tezamen handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf, is ieder van hen hoofdelijk voor het geheel althans voor gelijke delen jegens Redworks aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen

- die voortvloeien uit de door Cliënt met Redworks gesloten Overeenkomst.
7. Indien Cliënt bestaat uit een rechtspersoon, is ieder van haar (indirect) bestuurders hoofdelijk jegens Redworks aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen die voortvloeien uit de door of namens Cliënt met Redworks gesloten Overeenkomst.
 8. Cliënt draagt ervoor zorg dat de eigen interne bekabeling en hardware welke noodzakelijk zijn voor de werking van de Diensten die worden geleverd door Redworks afdoende functioneren. Cliënt dient dit door zijn/haar eigen systeembeheerder regelmatig te laten controleren en onderhouden, behoudens het geval dat zij daarover andere afspraken maakt met Redworks. Redworks is niet aansprakelijk voor uitval of storing ten gevolge van onvoldoende functioneren van deze interne bekabeling en hardware.
 9. Cliënt zal medewerkers van Redworks steeds toegang verschaffen tot de locatie waar de werkzaamheden uitgevoerd dan wel waar de Diensten geleverd moeten worden en steeds tijdig al die informatie (waaronder mede begrepen vergunningen, afstandsverklaringen en/of toestemmingen, etc.) verstrekken die nuttig en noodzakelijk kan zijn voor uitvoering van de Overeenkomst en staat ervoor in dat de verstrekte informatie juist en volledig is. Indien Cliënt de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke informatie en (hulp)middelen niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stelt aan Redworks of als Cliënt anderszins tekort schiet in zijn/haar verplichtingen, heeft Redworks het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.
 10. Cliënt garandeert en verbindt zich ertoe om:
 - i) de Serviceapparatuur en/of de softwarelicentie die met de Serviceapparatuur wordt meegeleverd alleen te zullen gebruiken voor het ontvangen van de Dienst overeenkomstig de door Redworks gegeven aanwijzingen;
 - ii) de Serviceapparatuur, woorden of labels die zich op de Serviceapparatuur bevinden, en het netwerk niet te zullen verplaatsen, aanpassen, verhuizen of anderszins te beïnvloeden;
 - iii) de Serviceapparatuur niet door anderen dan een door Redworks gemachtigde vertegenwoordiger te laten repareren of onderhouden;
 - iv) de Serviceapparatuur niet te (laten) bezwaren met lasten, verplichtingen, pandrechten of anderszins;
 - v) de op elke cliëntlocatie geïnstalleerde door Redworks geleverde Serviceapparatuur tegen diefstal en schade te verzekeren en verzekerd te houden. De kosten die Redworks moet maken voortvloeiende uit een geval van diefstal of schade komen voor rekening van Cliënt. De kosten van herstel van apparatuur, die ten gevolge van een geval van diefstal of schade beschadigd is, dient Cliënt te vergoeden;
 - vi) Redworks toe te staan de Serviceapparatuur op verzoek van Redworks op elk redelijk moment te inspecteren, testen, onderhouden, vervangen en haar eigendomsrecht daarop uit te oefenen;
 - vii) de in redelijkheid door Redworks gegeven instructies op te volgen met betrekking tot het – op eigen kosten van de Cliënt - aanpassen van de Cliëntapparatuur teneinde de Dienst te kunnen ontvangen;
 - viii) bij beëindiging van een Dienst Redworks toegang te verschaffen tot elke Cliëntlocatie om de door Redworks geleverde Serviceapparatuur te verwijderen.
 11. Cliënt is aansprakelijk voor alle schade die aan de door Redworks geleverde Serviceapparatuur of aan het netwerk ontstaat.
 12. Ten aanzien van geografische nummers:
 - i) Indien Redworks geografische nummers uitgeeft aan Cliënt, verklaart Redworks de hieraan door de Autoriteit Consument & Markt (ACM) - voormalig OPTA - verbonden voorwaarden van overeenkomstige toepassing op de Diensten die Redworks aan Cliënt levert.
 - ii) Het gebruik van geografische nummers is beperkt tot het gebruik binnen Nederland in het netnummergebied waarvoor deze bestemd zijn.
 - iii) Het is Cliënt niet toegestaan om geografische nummers uit een netnummergebied te gebruiken in een ander netnummergebied.
 - iv) Cliënt dient de geografische nummers die door Redworks zijn uitgegeven correct te gebruiken. Indien Redworks op redelijke gronden kan aannemen dat Cliënt inbreuk maakt of heeft gemaakt op hetgeen hiervoor is omschreven, kan Redworks – indien het een inbreuk betreft waarbij publiekrecht of een publiekrechtelijk voorschrift is overtreden of die een bedreiging voor het VoIP netwerk vormt – Cliënt daarvan in kennis stellen en Cliënt verplichten de inbreuk met onmiddellijke ingang te beëindigen c.q. herstellen. Indien Cliënt de inbreuk vervolgens niet per direct beëindigt c.q. herstelt, heeft Redworks het recht om de Overeenkomst met Cliënt met onmiddellijke ingang te beëindigen.
 - v) Het is Cliënt niet toegestaan om Nederlandse nummers te (laten) gebruiken in andere landen dan Nederland. Cliënt dient voor het toezicht hierop de nodige maatregelen te treffen.
 13. Indien Cliënt een eigen publicatie, die onmiskenbaar onrechtmatig is, middels de Dienst openbaar maakt, kan Redworks Cliënt sommen om de betreffende publicatie uiterlijk binnen 24 uren te verwijderen. Geeft Cliënt geen gehoor aan deze sommatie, dan is Redworks gerechtigd deze publicatie zelf te verwijderen, zonder hiervoor tot een enige (schade)vergoeding gehouden te zijn.
 14. Bij een verhuizing deelt Cliënt zo spoedig mogelijk het nieuwe adres aan Redworks mede, waarnaar de Dienst zal moeten worden omgezet. Redworks spant zich in om de Dienst tijdig te laten omzetten naar het nieuwe adres, de kosten daarvan alsmede de ter zake het oude adres nog resterende abonnementskosten komen voor rekening van Cliënt.
 15. Cliënt garandeert dat zij de Diensten zelf afneemt en mag de Dienst niet aan derden buiten de organisatie van Redworks ter beschikking stellen of doorverkopen, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Redworks.
 16. Cliënt garandeert dat zij - behoudens in het geval van voorafgaande schriftelijke toestemming van Redworks - geen gebruik maakt van de Diensten van andere telecomaandieners gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Indien zij zulks wel doet en dit ertoe leidt dat Redworks minder inkomsten geniet door een verlaging van de variabele kosten, is Redworks gerechtigd om dit verschil, berekend aan de hand van de variabele kosten over de 6 maanden - of minder als de Overeenkomst minder lang liep of Cliënt al voor het verstrijken van de 6 maanden een andere telecomaandieners inschakelt - van Cliënt te vorderen.
 17. Indien Cliënt van oordeel is dat Redworks ten onrechte anti-fraude maatregelen heeft toegepast, is Cliënt gehouden Redworks hiervan onverwijld in kennis te stellen en Redworks, op haar eerste verzoek, van bewijsmiddelen te voorzien waaruit blijkt dat van oneigenlijk gebruik van de Dienst geen sprake is. Redworks is niet aansprakelijk voor enige schade, indien en voor zover mocht blijken dat een anti-fraude maatregel ten onrechte is toegepast. Verplichtingen Redworks
 18. Redworks verbindt zich ertoe zich in te spannen om de Diensten buiten de onderhoudstijden zo veel mogelijk beschikbaar te houden. Behoudens aangekondigde periodieke (onderhouds)werkzaamheden of spoed- en/of Noodwerkzaamheden, situaties van overmacht, nalatigheid of eigen schuld van Cliënt, heeft het netwerk van Redworks doorgaans een beschikbaarheid van 99,5% (maximale uitval van 43,80 uur per jaar) en niet meer dan 4 verstoringen per jaar. Redworks biedt geen enkele garantie als Cliënt gebruik maakt van de Infrastructuur van derden. Indien de beschikbaarheid via het netwerk van Redworks minder is dan genoemde 99,5%, zal

Redworks de door Cliënt verschuldigde abonnementskosten naar rato terugbetalen (dat wil zeggen dat Cliënt bij een beschikbaarheid van 99,4% een percentage van 0,6% van de abonnementskosten over de betreffende tijdsperiode retour ontvangt), tenzij er sprake is van overmacht, nalatigheid of eigen schuld van Cliënt.

19. Redworks kan geen bandbreedte (van de verbinding) garanderen tussen het computersysteem van Cliënt en enig ander computersysteem dat deel uitmaakt van het internet.
20. Redworks is niet aansprakelijk voor schade, uitval of verminderde beschikbaarheid als bedoeld in artikel 6.18 als gevolg van problemen met Serviceapparatuur of andere hardware welke niet door Redworks is geleverd en welke niet voorkomt op de door Redworks opgestelde en via www.redworks.nl te downloaden Hardware Compatibility List. Aan het voorstel c.q. advies van Redworks om Serviceapparatuur of andere hardware welke niet door Redworks wordt geleverd, van een derde te betrekken, kunnen geen rechten worden ontleend.
Storingen en klachten
21. Redworks biedt 24 uur per dag en 7 dagen per week hulp bij storingen op het netwerk van Redworks. In geval van een storing dient Cliënt eerst de website van Redworks te raadplegen om te bekijken of er sprake is van een storing bij Redworks of een storing bij een andere provider. Indien er sprake is van een storing bij Redworks dan dient de Cliënt te bellen naar Redworks op telefoonnummer 088-2220444. Indien er buiten kantoor tijden wordt gebeld, wordt Cliënt na het afspelen van het out of office bandje doorverbonden naar de dienstdoende medewerker om de storing te verhelpen.
22. Het indienen van klachten dient telefonisch te geschieden via telefoonnummer 088-2220444 of schriftelijk op het adres als hierboven gemeld in de considerans. Door het indienen van een klacht wordt de betalingsplicht inzake het betreffende goed of de betreffende Dienst niet opgeschort.
Kostenverhogende omstandigheden, wijziging en uitbreiding van werkzaamheden en/of leveringen
23. Redworks meldt bij het ontstaan daarvan elke kostenverhogende omstandigheid aan Cliënt.
24. Een kostenverhogende omstandigheid die niet te wijten is aan Redworks, zal Redworks bij Cliënt in rekening brengen als zijnde meerwerk.
25. Indien Redworks op verzoek of met instemming van Cliënt werkzaamheden, andere prestaties of leveringen heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van hetgeen is overeengekomen vallen, zullen deze werkzaamheden, prestaties of leveringen door Cliënt aan Redworks worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Redworks of zullen, in geval een vaste prijs is afgesproken de meerkosten in rekening worden gebracht. Redworks is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
26. Cliënt aanvaardt dat door wijziging of uitbreiding van de werkzaamheden, prestaties of leveringen als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de verplichtingen, de wederzijdse verantwoordelijkheden van Cliënt en Redworks en de overeengekomen tarieven van Redworks, kunnen worden beïnvloed.

Artikel 7 – Duur en einde van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst tussen Redworks en Cliënt gaat in op de datum waarop de Overeenkomst wordt ondertekend, op de datum waarop de eerste Service Order door Redworks is aanvaard, of op de datum van de eerste ingebruikname van de Dienst door de Cliënt, en wel op het moment dat zich het eerste voor doet.

2. Overeenkomsten tussen Redworks en Cliënt hebben een initiële duur van één jaar, tenzij uitdrukkelijk anders en schriftelijk wordt overeengekomen en worden na afloop van de initiële contractduur steeds automatisch met één maand verlengd. De Overeenkomst kan tegen het einde van een contractperiode schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, zulks met dien verstande dat de Overeenkomst pas wordt beëindigd op het moment dat alle openstaande facturen zijn betaald.
3. Redworks is gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen middels schriftelijke en aangetekende kennisgeving met onmiddellijke ingang:
 - i) indien de Cliënt met betrekking tot de nakoming van enige verplichting uit hoofde van de betreffende Overeenkomst in gebreke is en nakoming blijvend onmogelijk is;
 - ii) indien de Cliënt met betrekking tot de nakoming van enige verplichting uit hoofde van de betreffende Overeenkomst in gebreke is en nakoming niet binnen 14 dagen na schriftelijke (ook per mail of fax) ingebrekestelling alsnog heeft plaatsgevonden;
 - iii) in geval van faillissement van de Cliënt of indien de Cliënt surseance van betaling aanvraagt of dit aan hem/haar is verleend, indien de Cliënt onder bewind of curatele wordt gesteld, indien de onderneming van de Cliënt wordt ontbonden, dan wel indien de Cliënt onderwerp wordt van een ambtelijk bevel, een vrijwillige regeling treft met zijn/haar schuldeisers, zijn/haar activiteiten staakt c.q. dreigt te staken, of onderworpen wordt aan of betrokken wordt bij vergelijkbare handelingen of procedures onder vreemd recht;
 - iv) indien technische of (bedrijfs)economische redenen Redworks daartoe noodzaken, waaronder mede wordt verstaan de situatie waarin Redworks niet meer kan beschikken over specifieke producten en/of diensten die door derden worden geleverd, door oorzaken die buiten de macht van Redworks liggen;
 - v) indien Redworks als gevolg van een overmachtssituatie, die langer dan 7 dagen duurt, verhinderd is tot het nakomen van enige verplichting uit de Overeenkomst. Voor zover daaronder niet reeds begrepen, wordt onder overmacht verstaan: werkstaking, bedrijfsbezetting, blokkades, embargo, overheidsmaatregelen, oorlog, revolutie en/of enig daarop gelijkende toestand, stroomstoringen, storingen in elektronische communicatielijnen, kabelbreuk, brand, ontploffing, waterschade, blikseminslag, natuurrampen, overstroming en/of aardbeving, gebrek aan en/of ziekte van personeel alsmede een tekortkoming jegens Redworks van de toeleveranciers van Redworks of overmacht aan de zijde van toeleveranciers van Redworks.
4. Redworks is bevoegd de Overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Redworks kan worden gevergd.
5. Cliënt is in geval van tussentijdse beëindiging een vergoeding verschuldigd ter hoogte van het totale bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (inclusief btw), onverminderd het recht van Redworks om volledige schadevergoeding te vorderen in het geval dat de schade groter is dan de hiervoor bedoelde vergoeding. De direct opeisbare vergoeding bestaat uit de vaste abonnementskosten, vermeerderd met de gemiddelde variabele kosten berekend aan de hand van de variabele kosten over de 6 maanden – of minder als het contract minder lang liep – voorafgaand aan de beëindiging, over de resterende looptijd van het contract.

Artikel 8 – Opschorting

1. Naast de wettelijke gronden voor opschorting, is Redworks gerechtigd de dienstverlening met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten en, indien van toepassing, apparatuur, data of kabels van Cliënt van installaties, apparatuur en/of het netwerk van Redworks los te koppelen, uit te schakelen of de elektronische toegang daartoe te blokkeren, indien:
 - i) Redworks verplicht is te voldoen aan een bevel, aanwijzing, verzoek of vonnis van een rechter, overheidsinstantie, toezichthouder, noodhulpinstantie of ander bestuurlijke of regelgevende instanties;
 - ii) dit noodzakelijk is voor de naleving of handhaving van (gewijzigde) wet- of regelgeving;
 - iii) Redworks noodwerkzaamheden aan het netwerk of de serviceapparatuur dient uit te voeren;
 - iv) de kwaliteit of beschikbaarheid van de diensten die Redworks aan andere klanten levert, wordt of dreigt te worden geschaad door het gedrag van de Cliënt of diens personeel, of door de apparatuur of kabels van de Cliënt;
 - v) de veiligheid van personen of goederen wordt of dreigt te worden geschaad door het gedrag van Cliënt of diens personeel;
 - vi) sprake is van situaties waarin onmiddellijk dient te worden gehandeld, bijvoorbeeld om de veiligheid van personen of de integriteit van het netwerk te beschermen;
 - vii) er gegronde redenen bestaan om aan te nemen dat het aanbieden of gebruiken van informatie of diensten die via de Dienst worden aangeboden wettelijk niet is toegestaan dan wel onrechtmatig is jegens derden;
 - viii) Cliënt de kredietlimiet heeft overschreden. Redworks zal zich er voor inspannen om Cliënt vóórdat deze 90% van de Kredietlimiet heeft bereikt terzake per e-mail te waarschuwen. Redworks is evenwel niet aansprakelijk voor eventuele schade indien de e-mail, als hiervoor bedoeld, niet aan Cliënt wordt verzonden althans Cliënt niet of niet tijdig heeft bereikt.
 - ix) Cliënt nalatig is in de betaling van enig bedrag aan Redworks en Cliënt niet overgaat tot betaling binnen een termijn van 14 dagen na schriftelijke aanmaning door Redworks;
 - x) Cliënt tekort schiet in de nakoming van één van de andere uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen jegens Redworks en Cliënt niet overgaat tot correcte nakoming binnen een termijn van 14 dagen na schriftelijke aanmaning door Redworks.
 - xi) Redworks redelijke grond heeft om aan te nemen dat Cliënt oneigenlijk gebruik maakt van de Dienst.
2. Cliënt blijft gedurende de in artikel 8.1 bedoelde periode van de opschorting betaling verschuldigd. Voorzover Redworks de dienstverlening heeft opgeschort omdat Cliënt een verplichting niet nakomt, is Redworks bij hervatting van de dienstverlening na opschorting gerechtigd om eventuele her aansluitingskosten in rekening te brengen. Redworks is niet aansprakelijk voor het door Cliënt geleden verlies of de door Cliënt geleden schade en/of gemaakte kosten ten gevolge van een opschorting uit hoofde van artikel 8 lid 1 van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 9 – Garantie

1. Redworks zal de goederen en Diensten leveren in overeenstemming met de in de Overeenkomst overeengekomen technische en/of functionele specificaties. Redworks garandeert geen ononderbroken of storingsvrije levering van Diensten en garandeert niet dat de software zonder onderbreking of geheel foutloos zal functioneren noch dat alle eventuele fouten zullen worden verbeterd.
2. De garantieperiode voor de door Redworks geleverde zaken, Diensten en/of installatiewerkzaamheden bedraagt 12 maanden ingaande op de datum van levering. Indien Redworks zaken heeft geleverd die onder fabrieksgarantie vallen, dan gelden - indien de

- garantietermijn van de fabrikant na voornoemde periode van 12 maanden nog voortduurt - uitsluitend de garantievoorwaarden van de fabrikant en dient Cliënt zich rechtstreeks tot de betreffende fabrikant te wenden.
3. De garantie op zaken omvat kosteloze reparatie dan wel vervanging van (onderdelen van) de zaken in geval van materiaal- en/of fabricagefouten, zulks op een wijze vrij te bepalen door Redworks. De kosten inzake o.a. transport-, reis- en verblijfkosten die gepaard gaan met de reparatie/vervanging op locatie komen voor rekening van Cliënt. De garantie omvat niet de levering en/of vervanging van verbruiksartikelen. De vervangen onderdelen worden automatisch eigendom van Redworks.
4. De garantieperiode voor systeemsoftware bedraagt, voor zover deze door Redworks is ontwikkeld en uit hoofde van de Overeenkomst aan Cliënt ter beschikking is gesteld, drie maanden, ingaande op de dag na levering van de software. De garantie op software omvat het kosteloos opsporen en corrigeren van fouten in het geval de software niet functioneert conform de tussen partijen overeengekomen technische en functionele specificaties.
5. De werkzaamheden die onder de garantie vallen worden alleen binnen Nederland verricht op een door Cliënt aan te geven adres.
6. Cliënt behoeft de voorafgaande schriftelijke toestemming van Redworks voor reparatie, vervanging, uitbreiding en/of onderhoud van de zaken door anderen dan Redworks, dit op straffe van verval van de garantie. Redworks is nimmer aansprakelijk voor gebreken die het gevolg zijn van normale slijtage, verwaarlozing, onvoorzichtig en/of ondeskundig gebruik, behandeling of onderhoud, illegale software of onderhoud, reparaties of vervanging door derden, of zijn ontstaan ten gevolge van afwijkende omgevingscondities, voor zover deze zijn aangegeven, of overige van buitenaf komende oorzaken. In de hiervoor genoemde gevallen vervalt de garantie.

Artikel 10 – Gebreken

1. Cliënt is gehouden om gebreken in geleverde zaken en/of software te allen tijde zo spoedig mogelijk schriftelijk aan Redworks te melden op het adres als hierboven gemeld in de considerans. In dit kader dient Cliënt na de levering van de zaken en/of software per omgaande de zaken en/of software te inspecteren en te controleren op een deugdelijke werking. In het geval van gebreken aan zaken, software en/of Diensten dienen deze in ieder geval binnen 8 dagen na de levering schriftelijk aan Redworks te worden gemeld. Bij gebreke hiervan wordt Cliënt geacht te hebben ingestemd met de staat van de zaken, software en/of Diensten waarin deze zijn geleverd en vervalt het recht om daar nog een beroep op te doen.
2. In het geval van een gegronsd bevonden gebrek heeft Redworks het recht om het betreffende gebrek te herstellen. Redworks is niet gehouden tot het vergoeden van enige schade, tenzij de schade is te wijten aan opzet of grove schuld zijdens Redworks.
3. Retourzendingen zijn - zonder voorafgaande toestemming zijdens Redworks - niet toegestaan.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

1. De totale aansprakelijkheid van Redworks wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Cliënt overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade en tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (exclusief btw). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan drie maanden, wordt de voor de Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de

vergoedingen (exclusief btw) bedongen voor drie maanden. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Redworks voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 100.000 (zegge: honderd duizend Euro). Onder directe schade wordt verstaan:

- i) de redelijke kosten die Cliënt zou moeten maken om de prestaties van Redworks aan de Overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed, indien Cliënt de Overeenkomst heeft ontbonden;
 - ii) de kosten die Cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn/haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Redworks op een voor haar bindende leveringsdatum niet heeft geleverd en zij in verzuim is, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
 - iii) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden;
 - iv) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Cliënt aantoonbaar dat de kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Overeenkomst.
2. De aansprakelijkheid van Redworks voor indirecte schade, waaronder mede begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie en leegloop van personeel, aan derden verschuldigde boetes en vergoedingen, is te allen tijde uitgesloten.
 3. Schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Cliënt, schade verband houdende met het gebruik van door Cliënt aan Redworks voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden, schade ten gevolge van een fout of storing aan de infrastructuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Cliënt aan Redworks voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Redworks ten gevolge van een fout of storing in een Local Loop, alsmede wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten. Voorts is aansprakelijkheid voor schade als gevolg van dataverwerking c.q. data lekken en schade als gevolg van schending van privacywetgeving uitgesloten.
 4. De aansprakelijkheid van Redworks voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt in totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (zegge: één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
 5. De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Redworks, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel 11, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Redworks uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden geheel onverlet.
 6. De in artikel 11.1 tot en met 11.5 bedoelde uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen, indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van het bestuur van Redworks.
 7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Cliënt de schade zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Redworks meldt.
 8. Cliënt vrijwaart Redworks en medewerkers van Redworks voor alle aanspraken van derden die op enigerlei wijze verband houden met de werkzaamheden die Redworks voor de Cliënt verricht.
 9. Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Algemene

Voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Redworks zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

Artikel 12 – Eigendomsvoorbehoud

1. Redworks behoudt het eigendom van de zaken tot het moment dat Cliënt alle verschuldigde bedragen, waaronder tevens begrepen de vordering uit hoofde van het tekortschieten in de nakoming van de verbintenis door Cliënt en vorderingen ter zake van boeten, rente en kosten, heeft betaald. Cliënt zal de zaken zolang hij/zij het eigendom nog niet heeft verkregen, niet vervreemden, belenen of verplanden, noch verhuren, uitlenen of op welke wijze, onder welke titel dan ook ter beschikking van derden stellen.
2. Cliënt dient Redworks onverwijld in te lichten indien beslag wordt of dreigt te worden gelegd op de zaken of anderszins eigendomsrechten van Redworks. Zolang het eigendom van de zaken bij Redworks berust, is Redworks gerechtigd de zaken bij Cliënt terug te halen. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Cliënt. De Cliënt dient Redworks op eerste verzoek toegang te verlenen tot de locatie waar de zaken zich bevinden.

Artikel 13 –Verplichtingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming en de Telecommunicatiewet

1. In het kader van de Overeenkomst worden mogelijk persoonsgegevens verwerkt. Redworks verwerkt persoonsgegevens voor en in opdracht van Cliënt en treedt daarbij op als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Cliënt is daarbij aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Cliënt vrijwaart Redworks voor alle aanspraken van derden die jegens Redworks mochten worden ingesteld op grond van de AVG en aanverwante regelgeving.
2. Redworks en Cliënt zijn verplicht om de AVG na te leven en elkaar over en weer alle medewerking te verlenen teneinde de andere partij in staat te stellen haar verplichtingen op grond van de AVG en, voor zover het Redworks betreft, de Telecommunicatiewet na te komen.
3. Cliënt zal Redworks steeds tijdig en deugdelijk informeren of enige verwerking in het kader van de Overeenkomst onder de AVG valt en of deze verwerking, indien en voor zover nodig, is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens dan wel bij de functionaris voor de gegevensbescherming van Cliënt. Voor zover de verplichting(en) genoemd in dit artikel werkzaamheden en/of kosten met zich meebrengt of meebrengen voor Redworks, zal Cliënt deze vergoeden.
4. Redworks zal de persoonsgegevens alleen verwerken voor en in opdracht van Cliënt en om uitvoering te geven aan de Overeenkomst. Redworks heeft geen zeggenschap over de persoonsgegevens die door Cliënt beschikbaar worden gesteld. Zonder noodzaak, gezien de aard van de Overeenkomst, expliciete toestemming van Cliënt of wettelijke verplichting zal Redworks de gegevens niet aan derden verstrekken of voor andere doeleinden verwerken, dan voor de overeengekomen doeleinden. Redworks zal de persoonsgegevens verwerken conform de ter zake geldende wet- en regelgeving.
5. Redworks bewaart en gebruikt uitsluitend persoonsgegevens die rechtstreeks door Cliënt worden opgegeven aan Redworks of waarvan bij opgave duidelijk is dat ze aan Redworks worden verstrekt. Dit betreft onder meer de naam, het adres, het e-mailadres en de bankgegevens van Cliënt. Deze gegevens worden opgenomen in het klantenbestand van Redworks. Cliënt geeft door het verstrekken van de gegevens toestemming voor het gebruik van deze gegevens voor de betreffende doeleinden, waaronder het

personaliseren van de website www.redworks.nl en het verzenden van nieuwsbrieven. Persoonsgegevens worden onomkeerbaar verwijderd wanneer zij niet meer noodzakelijk zijn, tenzij bewaren daarna verplicht is op grond van de wet.

6. Redworks slaat op de randapparatuur van Cliënt in beginsel alleen de username en het wachtwoord op ten behoeve van de authenticatie voor het leveren van haar Diensten. Als verdere gegevens moeten worden opgeslagen of toegang tot de randapparatuur van Cliënt noodzakelijk is, vraagt Redworks eerst toestemming.
7. Cliënt gaat ermee akkoord dat Redworks in het kader van de uitvoering van haar verplichtingen ingevolge de Overeenkomst met Cliënt en/of deze Algemene Voorwaarden, persoonsgegevens als omschreven in de AVG verwerkt in overeenstemming met de daarvoor geldende regelgeving. Cliënt garandeert dat de persoonsgegevens verwerkt mogen worden op basis van een in de AVG genoemde grondslag.
8. Redworks neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens van Cliënt te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen worden aangemerkt als een passend beveiligingsniveau in de zin van de AVG.
9. De Autoriteit Persoonsgegevens zal eerst aan de verwerkingsverantwoordelijke (Cliënt) een bindende aanwijzing geven voordat de Autoriteit Persoonsgegevens een bestuurlijke boete kan opleggen. De verwerkingsverantwoordelijke (Cliënt) zal Redworks direct op de hoogte stellen van deze bindende aanwijzing. Redworks zal al datgene doen wat in redelijkheid van haar verwacht kan worden om naleving mogelijk te maken.
10. Redworks is gerechtigd om doorgifte van ongewenste communicatie als bedoeld in artikel 11.7 Telecommunicatiewet te blokkeren.
11. De AVG vereist dat eventuele datalekken worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens door de verwerkingsverantwoordelijk van de data. Redworks zal daarom in beginsel zelf geen meldingen doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Als verwerker zal Redworks Cliënt juist, tijdig en volledig informeren over relevante incidenten, zodat Cliënt als verwerkingsverantwoordelijke aan zijn/haar wettelijke verplichtingen kan voldoen. De website van de Autoriteit Persoonsgegevens geeft meer informatie omtrent de meldplicht datalekken.
12. Indien zich een situatie voordoet waarbij Redworks wettelijk verplicht is om een inbreuk op de beveiliging (van welke aard dan ook), die (mede) betrekking heeft of kan hebben op de persoonsgegevens die Redworks in het kader van de Overeenkomst verwerkt, aan betrokkene(n) en/of de Autoriteit Persoonsgegevens te melden, dan zal een dergelijke melding door Redworks nimmer als een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of anderszins als onrechtmatige handeling worden beschouwd. Cliënt zal alle maatregelen treffen die nodig zijn om eventuele schade te beperken en Redworks ondersteunen bij meldingen aan betrokkene(n) en/of de Autoriteit Persoonsgegevens.
13. Voor het bepalen van een datalek, gebruikt Redworks de AVG en Europese guidelines ter zake meldplicht datalekken als leidraad. Onder een datalek kunnen worden verstaan alle beveiligingsincidenten waardoor de bescherming van persoonsgegevens op enig moment is doorbroken of waardoor de persoonsgegevens zijn blootgesteld aan verlies of onrechtmatige verwerking. Het kan bijvoorbeeld gaan om het verlies van een USB-stick of computer, inbraak door een hacker, verzending van een e-mail waarin de e-mailadressen zichtbaar zijn voor alle geadresseerden, een malwarebesmetting of een calamiteit zoals brand in een datacenter.

14. Indien Cliënt een (voorlopige) melding verricht bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) over een datalek bij Redworks, terwijl zonder meer voor Cliënt duidelijk is dat bij Redworks geen sprake is van een datalek als bedoeld in de AVG, dan is Cliënt aansprakelijk voor alle door Redworks in dat kader geleden schade en gemaakte kosten, waaronder de reputatieschade welke Redworks daardoor leidt. Cliënt is daarnaast verplicht een dergelijke melding direct in te trekken.
15. Indien blijkt dat bij Redworks sprake is van een datalek als bedoeld in de AVG, zal Redworks Cliënt daarover zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 24 uur nadat Redworks bekend is geworden met de datalek, informeren.
16. Redworks streeft ernaar Cliënt onverwijld alle informatie te verstrekken die Cliënt nodig heeft om een volledige melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) te kunnen verrichten. Redworks zal Cliënt in ieder geval zo spoedig mogelijk informeren omtrent de aard van de inbreuk en de getroffen en te treffen maatregelen om de negatieve gevolgen van het datalek te beperken en te verhelpen.
17. Redworks zal Cliënt onverwijld nadat Redworks ervan kennis heeft gekregen, in kennis stellen van een inbreuk op de beveiliging die betrekking heeft of kan hebben op de verwerking van persoonsgegevens van Cliënt en zal Cliënt in ieder geval informatie verstrekken over de aard van de inbreuk, de (mogelijk) getroffen persoonsgegevens, de vastgestelde en verwachte gevolgen van de inbreuk voor de verwerking van de persoonsgegevens, de maatregelen die Redworks heeft getroffen en zal treffen om de negatieve gevolgen van de inbreuk te beperken.

Artikel 14 – Intellectuele eigendom

1. Met inachtneming van de in de Overeenkomst gestelde beperkingen en voorwaarden, verleent Redworks aan de Cliënt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om de programmatuur, apparatuur of andere in verband met de Overeenkomst geleverde zaken te gebruiken in de vorm waarin ze zijn geleverd dan wel ter beschikking zijn gesteld, en wel uitsluitend voor interne doeleinden en voor zover noodzakelijk om gebruik te kunnen maken van de uit hoofde van de Overeenkomst geleverde Diensten.
2. Alle intellectuele of industriële eigendomsrechten van alle door Redworks krachtens of in verband met de Overeenkomst aan Cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere zaken, met inbegrip van documentatie, berusten bij Redworks of haar leveranciers en/of bij de derde die Redworks heeft gemachtigd de programmatuur, apparatuur of andere zaken aan de Cliënt ter beschikking te stellen. Cliënt verkrijgt slechts rechten voor zover die hem/haar in de Overeenkomst uitdrukkelijk zijn toegekend.
3. Het is Cliënt niet toegestaan enige gegevens openbaar te maken, te kopiëren, na te maken, ter kennis van derden te brengen, (het gebruiksrecht van) de software en of andere programmatuur te verkopen, verhuren, vervreemden, in zekerheid over te dragen dan wel aan derden af te staan of te wijzigen.
4. De broncode van de programmatuur wordt niet ter beschikking gesteld. Cliënt zal aanduidingen van intellectuele eigendommen niet verwijderen.

Artikel 15 – Geheimhouding

Partijen zullen geheimhouding betrachten ter zake van alle informatie en gegevens die zij van elkaar ontvangen en die zijn aangemerkt als vertrouwelijk of waarvan het vertrouwelijke karakter voortvloeit uit de aard van die informatie en gegevens, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die informatie en/of

gegevens gebiedt. De plicht tot geheimhouding eindigt één jaar na het beëindigen van de Overeenkomst.

Artikel 16 – Geschillen en toepasselijk recht

1. Op de Overeenkomst is Nederlandse recht van toepassing.
2. Geschillen tussen partijen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Limburg, locatie Maastricht, behoudens voor zover dwingende competentieregels zich daartegen verzetten.
3. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 17 - Slotbepalingen

1. Redworks is te allen tijde gerechtigd een Dienst te wijzigen of bepaalde onderdelen van de Dienst te vervangen door andere onderdelen waarbij het wezenlijke karakter van de Dienst in stand zal blijven.
2. Door Redworks aan de Cliënt verleende gebruiksrechten op de Diensten zijn strikt persoonlijk. Het is Cliënt niet toegestaan rechten uit hoofde van de Overeenkomst te cederen, belasten, over te dragen, (door) te verkopen of anderszins te vervaemden of ter beschikking te stellen aan derden, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
3. Cliënt zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst en tot een jaar na beëindiging daarvan geen medewerkers van Redworks die betrokken zijn geweest bij de Overeenkomst in dienst nemen dan wel anderszins direct of indirect voor zich laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Redworks. Redworks is gerechtigd om aan de hiervoor bedoelde toestemming voorwaarden te verbinden.
4. Redworks is gerechtigd nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan derden uit te besteden. Dit ontslaat Cliënt echter op geen enkele wijze van zijn/haar verplichtingen.
5. Redworks heeft het recht de Overeenkomst(en) met Cliënt over te dragen aan andere ondernemingen die onderdeel zijn van het concern waarvan Redworks deel uitmaakt en/of aan derden. Cliënt zal zijn/haar medewerking hieraan niet op onredelijke gronden onthouden of vertragen. In geval Redworks hiertoe overgaat, zal Cliënt hierover informeren.
6. Cliënt dient alle mededelingen en kennisgevingen in het kader van een overeenkomst te zenden naar het adres van de daarvoor aangegeven persoon of afdeling.

VERWERKERSOVEREENKOMST

Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden. Cliënt (hierna te noemen: 'Verwerkingsverantwoordelijke') is in de Overeenkomst verantwoordelijk voor de persoonsgegevens. Redworks (hierna te noemen: 'Verwerker') is in de Overeenkomst verwerker van de persoonsgegevens.

Partijen zijn als volgt overeengekomen:

Artikel 1 – Doeleinden van verwerking

- i) Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst en die doeleinden die met nadere instemming worden bepaald.

- ii) Privacywetgeving, inclusief nationale wetten ter uitvoering van de Privacyrichtlijn en de Algemene Verordening Gegevensbescherming, vereist dat dergelijke verwerkingen worden geregeld door een overeenkomst of rechtshandeling die de Verwerker bindt aan de Verwerkingsverantwoordelijke en waarin het onderwerp en de duur van de verwerking, de aard en het doel van de verwerking, de verplichtingen van de Verwerker in verband met beveiligingsincidenten en datalekken, het soort persoonsgegevens en de categorieën van betrokkenen, en de rechten en verplichtingen van de Verwerkingsverantwoordelijke worden omschreven;
- iii) De bovenstaande vereisten worden in de onderhavige verwerkersovereenkomst geregeld, welke overeenkomst een integraal onderdeel is van de Overeenkomst.

Artikel 2 - Definities

De in deze overeenkomst gebruikte woorden of formuleringen hebben de volgende betekenissen:

- a. **AVG:** Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (Algemene Verordening Gegevensbescherming);
- b. **Betrokkene:** degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft;
- c. **Onderliggende Overeenkomst:** de overeenkomst waarbij Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker opdracht heeft gegeven om Verwerkingen te verrichten;
- d. **Overeenkomst:** deze verwerkersovereenkomst inclusief bijlagen daarbij;
- e. **Persoonsgegevens:** alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die Verwerker op grond van de Onderliggende Overeenkomst Verwerkt of dient te Verwerken;
- f. **Privacywetgeving:** alle toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de Verwerking en bescherming van persoonsgegevens, waaronder maar niet beperkt tot de Wbp, AVG en de Uitvoeringswet AVG;
- g. **Uitvoeringswet AVG:** Regels ter uitvoering van Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (PbEU 2016, L 119) (Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming);
- h. **Verwerken/verwerking:** alle handelingen of reeks handelingen uitgevoerd op Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van Persoonsgegevens;
- i. **Wbp:** de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 3 – Toepasselijkheid

Tenzij Partijen anders schriftelijk zijn overeengekomen, zijn de bepalingen van deze Overeenkomst van toepassing op iedere Verwerking door Verwerker op grond van de Onderliggende Overeenkomst.

Artikel 4 – Verwerking door Verwerker

1. Verwerker verwerkt Persoonsgegevens ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke overeenkomstig diens schriftelijke instructies en onder diens verantwoordelijkheid op de wijze vastgelegd in de Onderliggende Overeenkomst.
2. Verwerker verwerkt de Persoonsgegevens slechts in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
3. Verwerker heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens en neemt geen beslissingen over het gebruik van de Persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van Persoonsgegevens.
4. Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk schriftelijk in kennis indien een instructie naar het redelijk oordeel van Verwerker inbreuk oplevert op de toepasselijke Privacywetgeving.
5. Verwerker stelt op eerste verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke alle informatie ter beschikking die nodig is om de nakoming van in deze Overeenkomst neergelegde verplichtingen aan te tonen.
6. Verwerker dient zorg te dragen voor de naleving van de voorwaarden die op grond van de toepasselijke Privacywetgeving worden gesteld aan het Verwerken van Persoonsgegevens.
7. Verwerker verschaft enkel toegang tot de Persoonsgegevens aan haar werknemers voor zover dit nodig is voor het verrichten van de diensten op grond van de Onderliggende Overeenkomst.
8. Verwerker mag de Persoonsgegevens enkel buiten Nederland Verwerken met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke.
9. Verwerker zal de Persoonsgegevens niet langer dan de duur van de Onderliggende Overeenkomst verwerken, tenzij Verwerkingsverantwoordelijke hiertoe uitdrukkelijk schriftelijk opdracht heeft gegeven.

Artikel 5 – Verstrekken Persoonsgegevens aan derden

1. Verwerker zal geen Persoonsgegevens aan een derde verstrekken of ter beschikking stellen tenzij op grond van een uitdrukkelijke schriftelijke opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke of op bevel van een gerechtelijke of bestuurlijke instantie, op voorwaarde dat Verwerker in dat geval Verwerkingsverantwoordelijke binnen 24 uur na ontvangst van een dergelijk bevel daarvan in kennis stelt om Verwerkingsverantwoordelijke zodoende in staat te stellen daartegen een haar ter beschikking staand rechtsmiddel in te stellen.
2. Indien Verwerker van oordeel is dat zij op grond van een wettelijke verplichting Persoonsgegevens ter beschikking dient te stellen aan een daartoe bevoegde instantie zal zij daar niet toe overgaan, dan na overleg met en goedkeuring van Verwerkingsverantwoordelijke. Zij zal Verwerkingsverantwoordelijke zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis stellen van de wettelijke verplichting en daarbij alle relevante informatie verstrekken die Verwerkingsverantwoordelijke redelijkerwijs nodig heeft om de benodigde maatregelen te treffen om te bepalen of verstrekking kan plaatsvinden en, zo ja, onder welke voorwaarden.

Artikel 6 – Verzoeken van Betrokkenen

1. Verwerker dient Verwerkingsverantwoordelijke in kennis te stellen van alle verzoeken die rechtstreeks van Betrokkenen zijn ontvangen met betrekking tot de rechten van Betrokkenen op grond van de toepasselijke Privacywetgeving, waaronder maar niet beperkt tot verzoeken tot inzage, rectificatie, wissing, beperking van de verwerking of overdracht van de Persoonsgegevens. Verwerker geeft aan een dergelijk verzoek alleen gevolg indien

Verwerkingsverantwoordelijke Verwerker daartoe schriftelijk opdracht heeft gegeven.

2. Verwerker handelt alle verzoeken om inlichtingen van Verwerkingsverantwoordelijke met betrekking tot de Verwerking van de Persoonsgegevens vlot en behoorlijk af.

Artikel 7 – Medewerking Verwerker

Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke medewerking verlenen bij het doen nakomen van de verplichtingen om: (i) verzoeken van Betrokkenen met betrekking tot de uitoefening van rechten van Betrokkenen op grond van de toepasselijke Privacywetgeving te beantwoorden; (ii) passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen; (iii) datalekken te melden aan toezichthouder en de betrokkenen; (iv) een gegevensbeschermingseffectbeoordeling uit te voeren; (v) de toezichthouder te raadplegen voorafgaand aan een Verwerking die een hoog risico met zich meebrengt.

Artikel 8 – Inschakelen derden door Verwerker

Verwerker mag uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke een derde inschakelen bij de uitvoering van deze Overeenkomst, onder de voorwaarden die Verwerkingsverantwoordelijke daarbij stelt. Indien een derde na schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke wordt ingeschakeld om ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke specifieke verwerkingsactiviteiten te verrichten, zal Verwerker aan deze andere derde bij overeenkomst minstens dezelfde verplichtingen inzake de Verwerking en bescherming van Persoonsgegevens opleggen als de verplichtingen die zijn opgenomen in deze Overeenkomst.

Artikel 9 - Geheimhouding

Verwerker zal de Persoonsgegevens en andere informatie verkregen van de Verwerkingsverantwoordelijke strikt geheim houden, waarbij zij minstens eenzelfde mate van zorg zal betrachten als die, die zij ten aanzien van de bescherming van haar eigen informatie van zeer vertrouwelijke aard in acht neemt. Verwerker zal de Persoonsgegevens of andere informatie verkregen van de Verwerkingsverantwoordelijke niet openbaar maken, distribueren, verstrekken, of op andere wijze bekend maken aan andere personen dan haar werknemers die van de Persoonsgegevens of andere informatie verkregen van de Verwerkingsverantwoordelijke kennis moeten kunnen nemen voor hun werkzaamheden voor de Verwerker en zal deze werknemers pas toegang geven tot de Persoonsgegevens en andere informatie verkregen van de Verwerkingsverantwoordelijke, nadat zij zijn geïnformeerd over het vertrouwelijke karakter van de Persoonsgegevens en andere informatie verkregen van de Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerker legt het in deze Overeenkomst bepaalde ook aan haar werknemers op.

Artikel 10 – Meldplicht datalekken

1. Verwerker dient Verwerkingsverantwoordelijke onverwijld en in ieder geval uiterlijk binnen 24 uur nadat Verwerker ervan kennis heeft gekregen, in kennis te stellen van iedere inbreuk op de beveiliging (van welke aard dan ook) die (mede) betrekking heeft of kan hebben op de Verwerking van Persoonsgegevens.
2. Verwerker dient Verwerkingsverantwoordelijke in ieder geval informatie te verstrekken over het volgende: (i) de aard van de inbreuk, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van Betrokkenen in kwestie en, bij benadering, het aantal Betrokkenen in kwestie; (ii) de (mogelijk) getroffen Persoonsgegevens en, bij benadering, het aantal getroffen Persoonsgegevens in kwestie; (iii)

de vastgestelde en verwachte gevolgen van de inbreuk voor de Verwerking van de Persoonsgegevens en de daarbij betrokken personen; en (iv) de maatregelen die Verwerker heeft getroffen en zal treffen om de inbreuk aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele negatieve gevolgen van de inbreuk.

3. Verwerker erkent dat Verwerkingsverantwoordelijke onder omstandigheden wettelijk verplicht is om een inbreuk op de beveiliging (van welke aard dan ook) die (mede) betrekking heeft of kan hebben op de Persoonsgegevens die Verwerker verwerkt, aan Betrokkenen en/of autoriteiten te melden. Een dergelijke melding door Verwerkingsverantwoordelijke zal nimmer als tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst of Onderliggende Overeenkomst of anderszins als onrechtmatige handeling worden beschouwd.
4. Verwerker zal alle maatregelen treffen die nodig zijn om de (mogelijke) schade van een inbreuk op de beveiliging te beperken en zal Verwerkingsverantwoordelijke ondersteunen bij meldingen aan Betrokkenen en/of autoriteiten.

Artikel 11 – Beveiligingsmaatregelen en inspectie

1. Verwerker zal conform artikel 32 AVG alle passende technische en organisatorische maatregelen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking treffen. Deze maatregelen, garanderen een passend beveiligingsniveau gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, als ook gelet op de aard, de omvang, context en verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's die Verwerking van de Persoonsgegevens die de Verwerker Verwerkt met zich meebrengen voor de rechten en vrijheden van de Betrokkenen.
2. Verwerker dient Verwerkingsverantwoordelijke te informeren indien een van de beveiligingsmaatregelen wijzigt.
3. Verwerker staat toe dat Verwerkingsverantwoordelijke de naleving van de beveiligingsmaatregelen door Verwerker inspecteert of dat op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke de gegevensverwerkingsfaciliteiten van Verwerker door een door Verwerkingsverantwoordelijke aan te wijzen onderzoeksinstantie worden geïnspecteerd in verband met de verwerkingsactiviteiten die onder deze Overeenkomst vallen ('de Inspectie'). De Inspectie wordt uitgevoerd door een onderzoeksinstantie, die naar het redelijk oordeel van Verwerkingsverantwoordelijke neutraal en deskundig is. Verwerkingsverantwoordelijke draagt zorg dat de onderzoeksinstantie verplicht is tot geheimhouding van haar bevindingen tegenover derden.
4. Verwerkingsverantwoordelijke zal alle kosten, vergoedingen en onkosten in verband met de Inspectie betalen, met inbegrip van redelijke door Verwerker gemaakte interne kosten.
5. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker een exemplaar van het rapport van de Inspectie verstrekken.

Artikel 12 – Verplichtingen Verwerkingsverantwoordelijke

1. Verwerkingsverantwoordelijke is ten aanzien van de Verwerking van Persoonsgegevens krachtens deze Overeenkomst de 'Verwerkingsverantwoordelijke' zoals omschreven in artikel 4 sub 7 AVG.
2. Verwerkingsverantwoordelijke gaat ermee akkoord en staat er voor in dat de Verwerking van de Persoonsgegevens overeenkomstig deze Overeenkomst in overeenstemming is met de toepasselijke Privacywetgeving.

Artikel 13 - Beëindiging

1. De Overeenkomst is voor onbepaalde tijd aangegaan en eindigt op het tijdstip dat de Onderliggende Overeenkomst eindigt.

2. Onverminderd andersluidende schriftelijke opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker in geval van beëindiging van de Overeenkomst onverwijld alle aan haar ter beschikking gestelde Persoonsgegevens aan Verwerkingsverantwoordelijke retourneren en alle digitale kopieën van Persoonsgegevens vernietigen en aan pVerwerkingsverantwoordelijke verklaren dat zij dit heeft uitgevoerd. Indien naar het redelijk oordeel van Verwerker een zelfstandige wettelijke verplichting van Verwerker het geheel of gedeeltelijk retourneren of vernietigen van de Persoonsgegevens door Verwerker verbiedt of beperkt zal zij Verwerkingsverantwoordelijke zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis stellen van de wettelijke verplichting en daarbij alle relevante informatie verstrekken die Verwerkingsverantwoordelijke redelijkerwijs nodig heeft om te bepalen of vernietiging kan plaatsvinden en, zo ja, onder welke voorwaarden. Indien naar het redelijk oordeel van Verwerkingsverantwoordelijke de wettelijke verplichting (gedeeltelijke) vernietiging van de Persoonsgegevens door Verwerker toelaat zal Verwerker daartoe op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke onverwijld overgaan. Is Verwerkingsverantwoordelijke van oordeel dat vernietiging niet mag plaatsvinden, dan zal zij Verwerker daarvan schriftelijk op de hoogte stellen. Verwerker garandeert in dat geval de vertrouwelijkheid van de Persoonsgegevens jegens Verwerkingsverantwoordelijke en zal de Persoonsgegevens niet Verwerken behalve ter voldoening aan haar bovenbedoelde wettelijke verplichting of na schriftelijke opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 14 – Overdracht rechten en plichten

Deze Overeenkomst en de rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst kunnen door Verwerker niet aan derden worden overgedragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 15 - Deelbaarheid

Indien één of meer bepalingen van deze Overeenkomst niet rechtsgeldig blijkt te zijn, zal de Overeenkomst voor het overige van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke niet rechtsgeldig zijn overleg plegen, teneinde een vervangende regeling te treffen die wel rechtsgeldig is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de te vervangen regeling.

Artikel 16 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Nederlands recht is van toepassing op deze Overeenkomst.
2. Alle geschillen voortvloeiende uit of samenhangende met deze Overeenkomst zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Limburg, locatie Maastricht.

